



Konsument:innen im Fokus

Mag. Christina Veigl, LL.M., Leiterin Abteilung Endkunden

30.4.2024

Krisenjahre – Veränderungen und neue Themen

Kund:innen-Kommunikation – Herausforderung und Chance

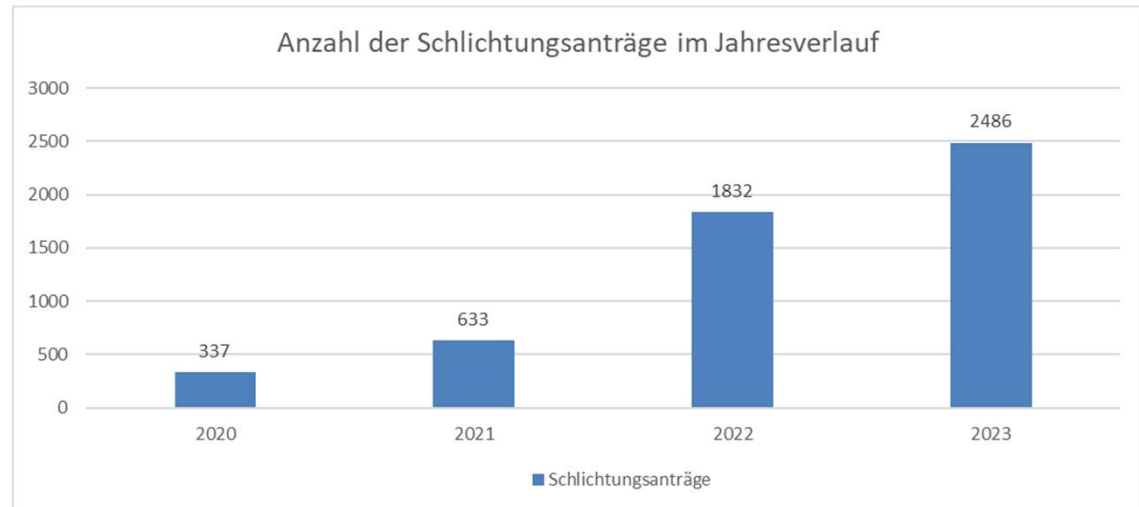
Servicequalität – Branche auf dem Prüfstand

Was bringt die Zukunft?

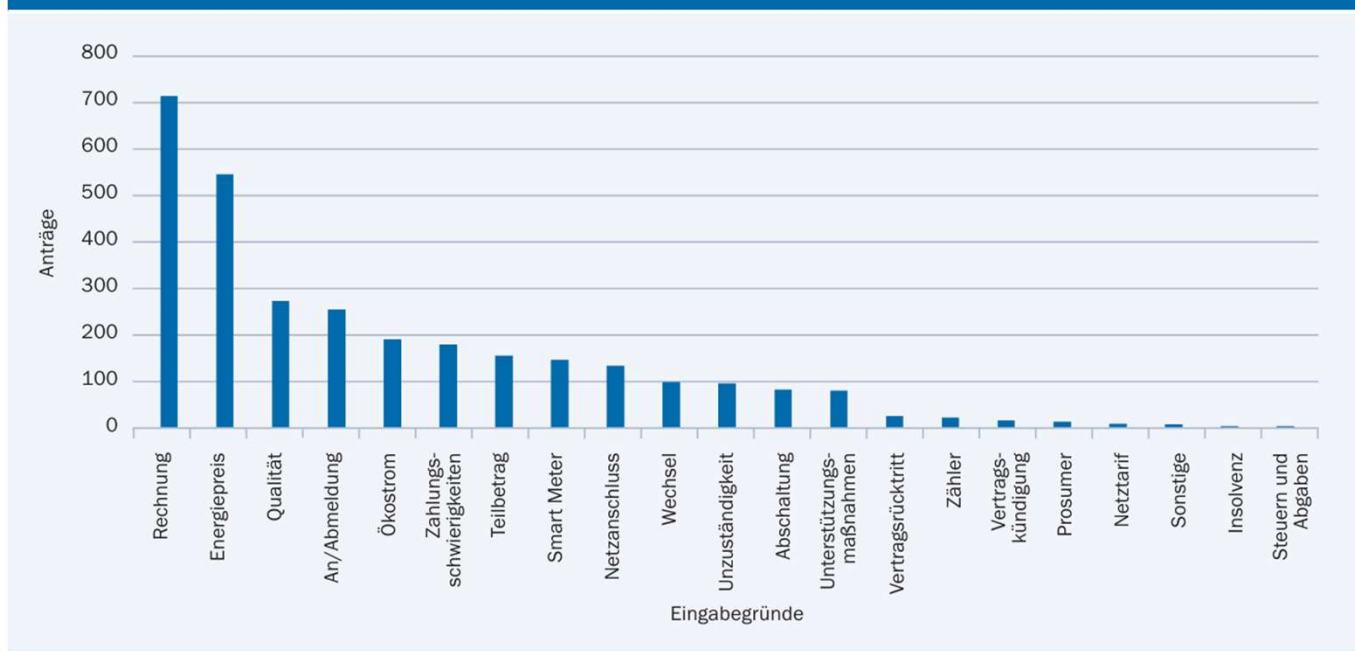
Gesundheitskrise Covid 19

Energiekrise:

- Versorgungskrise
- Preiskrise
- Vertrauenskrise



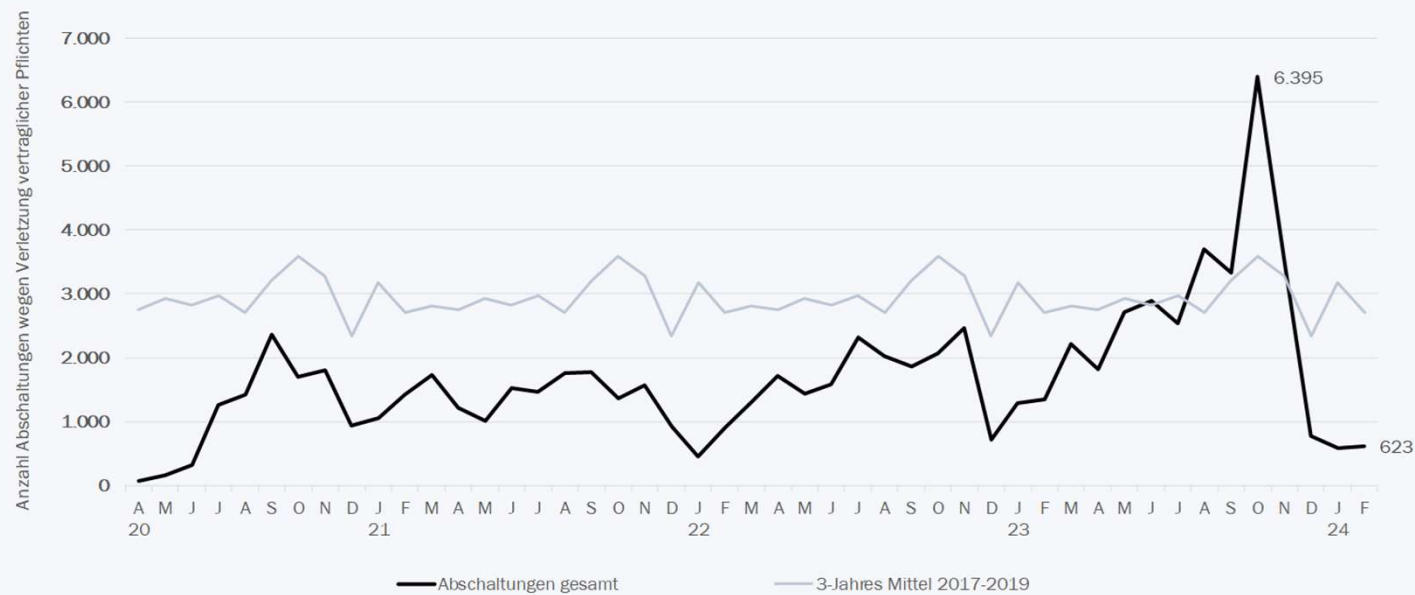
SCHLICHTUNGSANTRÄGE EINLANGEND 2023 BEI VERBRAUCHER:INNEN NACH EINGABEGRUND



Entwicklungen am Markt – Abschaltungen

Strom: Belieferung von Haushaltskundinnen und -kunden mit Energie ab Juli 2020

Anzahl von Abschaltungen wegen Verletzung vertraglicher Pflichten



Quelle: E-Control Monitoring 2020-2024. Stand 16.04.2024 (06:00 Uhr).

Entwicklungen am Markt – Vulnerable Kund:innen

Anzahl Ratenzahlungsvereinbarungen Strom

	Lieferanten	Netzbetreiber
Anträge	75.109	13.696
Abschlüsse	70.578	14.488
Abbrüche	26.257	2.410

HÖHE DER NACHZAHLUNGEN UND ANZAHL VON RATENZAHLUNGSVEREINBARUNGEN ZWISCHEN HAUSHALTEN UND LIEFERANTEN, 2023



Quelle: E-Control, Stand: 31.01.2024

Verzinsung: 0-8% p.a. (bei ca. 10 Unternehmen)

STATISTIK AUSTRIA

Dimensionen der Energiearmut in Österreich 2021/22

Indikatorenüberblick und detaillierte Betrachtung

Energiearme Haushalte 2020/2021:
Hohe Kosten: 3,3%
Heizen nicht ausreichend leisten können: 3,2%

ABER: über 10% kann Wohnung in 2023 nicht angemessen warm halten
Quelle: „So geht’s uns heute“ Statistik Austria

Was beschäftigte die Kund:innen

- Mangelnde Erreichbarkeit der Vertragspartner
- Unklarheit über geltende Preise
- Kündigungen durch Lieferanten
- Preisänderungsschreiben
- Preisänderungen ohne Information
- Änderungen der Preismodelle
- Höhe der Teilzahlungsbeträge
- Höhe der Energiepreise
- Stromkostenzuschuss / Lastprofil
- Leistbarkeit / Abschaltungen
- Abgerechnete Verbrauchsmengen – rechnerische Ermittlung
- Unterjährige Verbrauchsabgrenzungen (SLP / SM)
- Netzanschluss: Erzeugungsanlagen, Wartezeiten



Rechtliche Herausforderungen mit großen Auswirkungen:

- Grundversorgung
- Preisänderungen

- Kommunikationskanäle
- Sprache
- Struktur
- Einbettung wichtiger Informationen
- Weiterführende Informationen
- Einsatz von Bildern, Tabellen, Grafiken
- Klare Handlungsoptionen

→ Kommunikationsexpert:innen einbeziehen!

Die Expert:innen der Branche: Servicemitarbeiter:innen



Kund:innen und deren Bedürfnisse sind unterschiedlich

Beispiele Kund:innenkommunikation



Warum ein Wechsel von OPTIMA Entspannt auf OPTIMA Entspannt? Um den niedrigeren Energie-Verbrauchspreis von [redacted] zu bekommen, ist aus rechtlichen Gründen ein aktiver Abschluss des aktuellen OPTIMA Entspannt notwendig. Auch wenn Sie schon im Tarif OPTIMA Entspannt sind, müssen Sie auf den aktuellen OPTIMA Entspannt Tarif wechseln.

Kund:inneninformationen gemäß Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz 2010 (EIWOG)

Allgemeine Preisinformationen: Aktuelle Informationen zu unseren Preisen erhalten Sie auf [www.\[redacted\]](#)

Preisinformation der Abrechnungsperiode:

21.09.2022 - 28.02.2023: Arbeitspreis 6,99 ct/kWh
01.03.2023 - 30.06.2023: Arbeitspreis 23,90 ct/kWh
01.07.2023 - 18.09.2023: Arbeitspreis 19,70 ct/kWh

Information gemäß EIWOG §76a

Sehr geehrter Herr H. [redacted]

wir schätzen Ihre Treue zu unserem Energieversorgungsunternehmen. Ihr Vertrauen ist unbezahlbar, und wir danken Ihnen von Herzen.

Der Nationalrat hat mit dem Bundesgesetz BGBl. I Nr. 94/2023 eine Änderung mit Beschlussdatum im EIWOG, vorgenommen. Die Bestimmungen „Information der Kunden über Wechselmöglichkeiten“ in § 76a in dieser Fassung sollen insbesondere mehr Transparenz und Information für Kunden schaffen.

Zählernummer	Zählwerk	Zeitraum	Zählerstand alt	Zählerstand neu	Verbrauch
[redacted]	001	01.07.2022 - 12.06.2023	11.011,00 (04) M3	11.786,00 (03) M3	8.427,66 kWh

Gesamtverbrauch 8.427,66 kWh

01... Ablesung durch Netzbetreiber	04... Ableitung von Vorablesung	11... Berechnung durch oekostrom
02... Ablesung durch Kunden	05... Fernablesung	99... Bekanntgabe an Lieferanten
03... Berechnung durch Netzbetreiber	10... Berechnung durch oekostrom	XML... Ablesung durch Netzbetreiber

Zählerstand alt	Zählerstand neu	Verbrauch
27.766,249 R	40.679,122 R	12.912,873 m ³
Umrechnung: 12.912,873 m ³ *Zustandszahl 0,94865 = 12.249,797 Nm ³ *Brennwert 11,48904 =		140.738,4 kWh

R = Zählerstand rechnerisch ermittelt

Servicequalität – Branche am Prüfstand

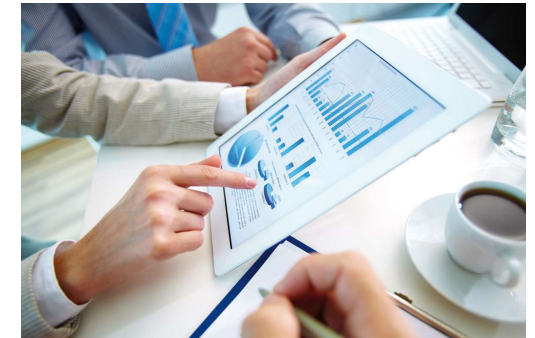
- Erreichbarkeit, Reaktionszeiten
- Websites: Vorhandensein und Zugänglichkeit von Infos
- Kunden-Portale
- Apps
- Musterdokumente – Compliance Check
 - Rechnungen
 - Letzte Mahnungen
 - Stromkosten- und Verbrauchsinformation
- Art der Zählerstandsermittlung



Verfügbarkeit und leichte Auffindbarkeit wichtiger Informationen

Check Website Auftritte von ausgewählten Lieferanten:

- Servicenummern inkl. anfallende Kosten und Öffnungszeiten
- Weitere Kontaktmöglichkeiten zB E-Mailadressen, Kontaktformulare, etc.
- Informationen zu Anlauf- und Beratungsstellen und Unterstützungsmaßnahmen
- Angebote von Apps



Ergebnisse:

- Viele Informationen, teilweise unstrukturiert, unlogischer Aufbau
- Nur ein Lieferant hat eine App, die das Kundenportal widerspiegelt; restliche Apps anderer thematischer Fokus zB auf Ladestellen
- Unterschiedliche Ausgestaltung von Kundenportalen, wesentliche Vertragsinhalte zB aktueller Preis fehlen

Überprüfung auf Einhaltung rechtlicher Vorgaben

Abfrage von Musterschreiben von Stromlieferanten:

- Jahres- und Endabrechnung, Monatsrechnung, Teilbetragsübersicht
- Letzte Mahnung
- Verbrauchs- und Stromkosteninformation

Ergebnisse:

- Oftmals gleicher Aufbau bei Jahres-, Monats- und Endabrechnungen
- Letzte Mahnung: einige Mängel (zB fehlender Hinweis auf Ratenzahlungsmöglichkeit)
- Verbrauchs- und Stromkosteninformation: sehr unterschiedliche Implementierungen
→ Screenshots aus Kundenportalen / Monatsrechnung / fehlende Umsetzung



Beispiele Verbrauchs- und Stromkosteninformation

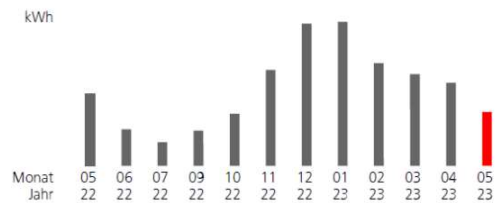
Wir informieren Sie über Ihren Verbrauch und Ihre Stromkosten im Mai 2023.

Verbrauchsstelle: Musterstraße 1, 1234 Musterstadt
Zählpunktnummer: AT0020000000000000000000000123456789

Sehr geehrter Herr Muster,
gerne senden wir Ihnen Ihre monatliche Verbrauchs- und Stromkosteninformation.

Ihr Verbrauch im Mai 2023 beträgt 232,1 kWh.

So hat sich Ihr monatlicher Stromverbrauch bisher entwickelt:



Diese Verbrauchsdaten finden Sie auch auf [www. \[redacted\]](#)

Monat	kWh
Mai 2022	312,0
Juni 2022	157,3
Juli 2022	101,1
September 2022	151,4
Oktober 2022	224,9
November 2022	413,9
Dezember 2022	613,8
Jänner 2023	621,4
Februar 2023	442,7
März 2023	394,9
April 2023	358,2
Mai 2023	232,1

Ihre Stromkosten für 232,1 kWh sind 102,35 Euro.

	Beträge in €
Energiekosten	66,56
Netzkosten	18,50
Gesetzliche Abgaben	0,23
Strom exkl. USt	85,29
20 % USt	17,06
Strom inkl. USt	102,35

Mag. Maria Mustermann
Zusatz
Musterstraße 1
8xxx Musterstadt



Partnernummer: 8000/12345678
Anlagennummer: 1234567890
[redacted] m X. Monat 2023

Ihre Energie im Blick: Übersicht Mai 2023

Lieber Herr Mag. Mustermann, // Liebe Frau Mustermann, // Liebe Kundin, lieber Kunde,

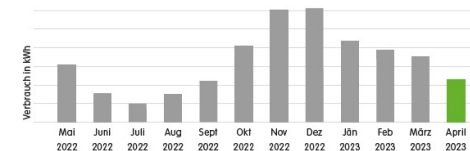
gerne informieren wir Sie übersichtlich und transparent über Ihren monatlichen Stromverbrauch sowie Ihre aktuellen Stromkosten.

Anlagennummer: 12345678

Lieferadresse: Max Mustermann, Haupt [redacted] Abrechnungszeitraum: xx.xx.xxxx – xx.xx.xxxx

Ihr Stromverbrauch im April 2023 ergibt 232,1 kWh

Entwicklung Ihres monatlichen Verbrauchs in den letzten 12 Monaten:



Monat	kWh	Monat	kWh
Mai 2022	312,0	Nov 2022	613,8
Juni 2022	157,3	Dez 2022	621,4
Juli 2022	101,1	Jän 2023	442,7
Aug 2022	151,4	Feb 2023	394,9
Sept 2022	224,9	März 2023	358,2
Okt 2022	413,9	April 2023	232,1

Ihre Stromkosten für den Monat April sind 102,35 Euro

	Beträge in Euro
Energiekosten	66,56
Netzkosten	18,50
Gesetzliche Abgaben	0,23
Strom exkl. USt	85,29
20 % USt	17,06
Strom inkl. USt	102,35

TIPPS ZUM ENERGIESPAREN

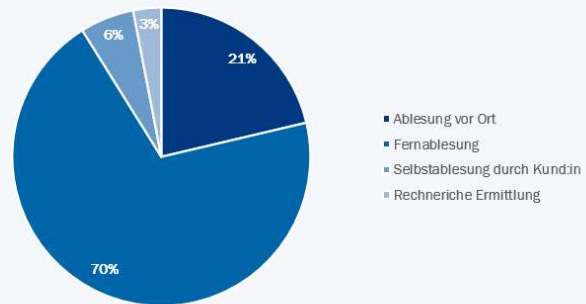
finden Sie auf [www. \[redacted\]](#)

Gerne steht Ihnen das [redacted] die Steiermark zur Verfügung, telefonisch unter 0800 / 73 53 28 oder per E-Mail an service@e-steiermark.com. Zu den Themen Energieberatung und Energiesparen empfehlen wir Ihnen außerdem die Energie Agentur Steiermark (www.ea-stmk.at) sowie die Lokale Energie Agentur LEA (www.lea.at).

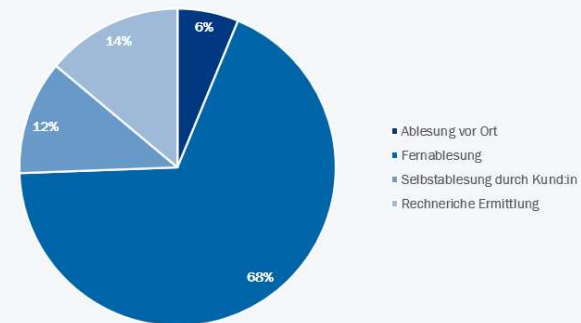
Art der Zählerstandsermittlung

Jahres- und Endabrechnungen, Strom und Gas

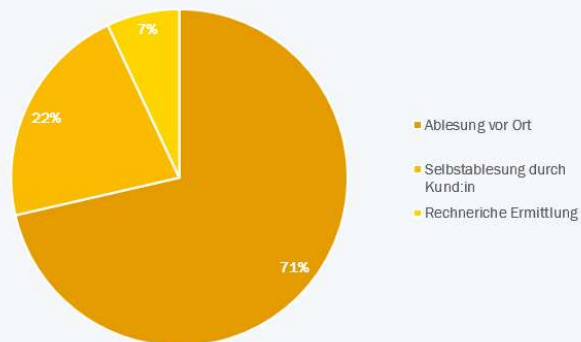
ERMITTLUNG DER ZÄHLERSTÄNDE BEI JAHRESABRECHNUNGEN FÜR STROM, IN %



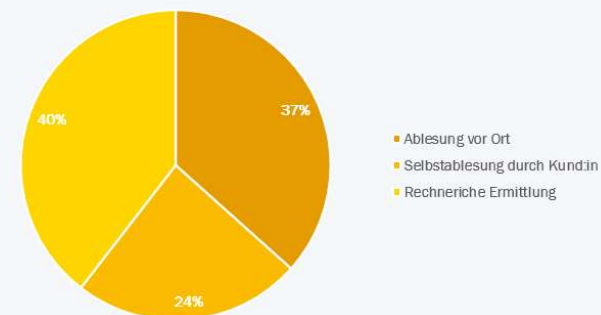
ERMITTLUNG DER ZÄHLERSTÄNDE BEI ENDABRECHNUNGEN FÜR STROM, IN %



ERMITTLUNG DER ZÄHLERSTÄNDE BEI JAHRESABRECHNUNGEN FÜR GAS, IN %

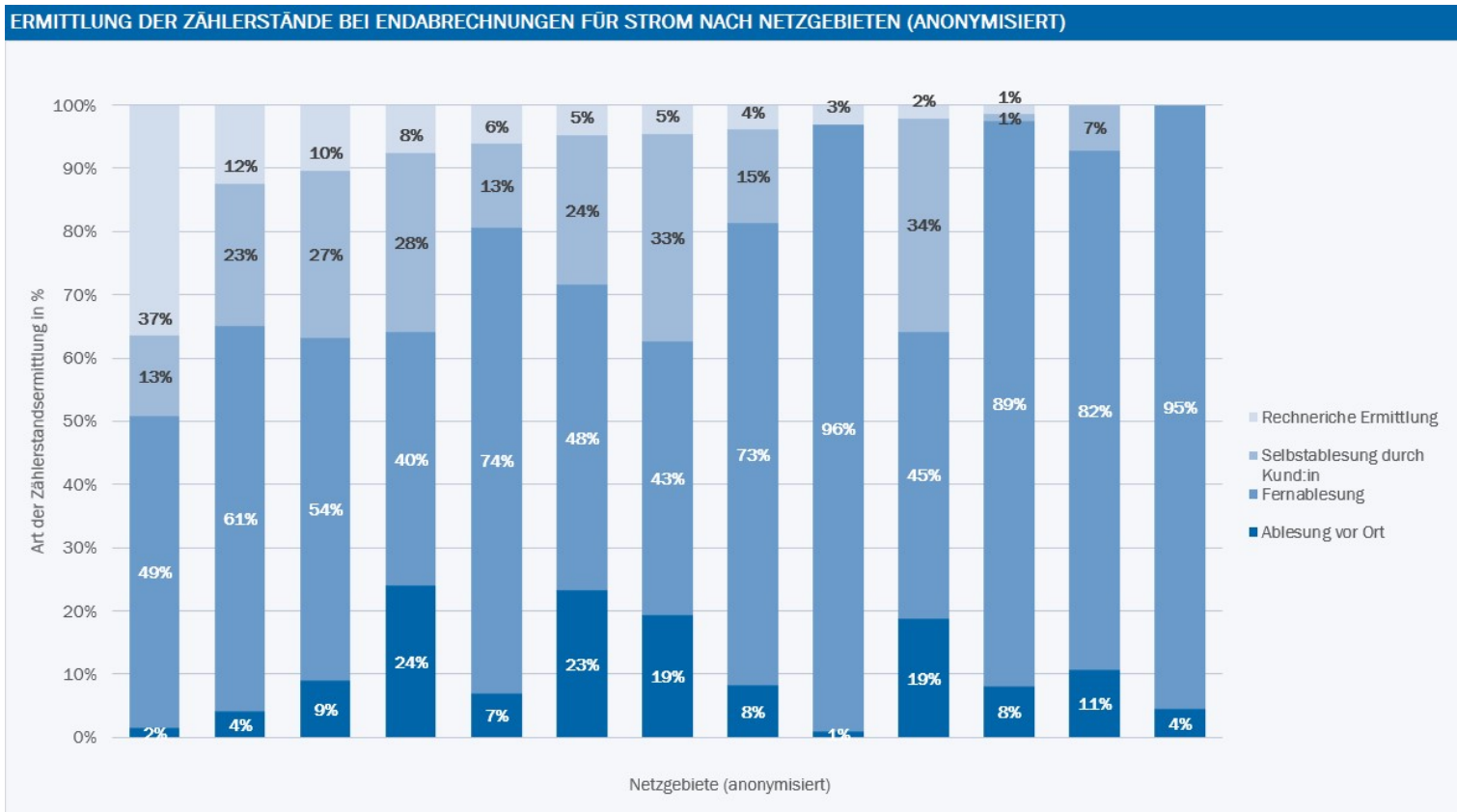


ERMITTLUNG DER ZÄHLERSTÄNDE BEI ENDABRECHNUNGEN FÜR GAS, IN %



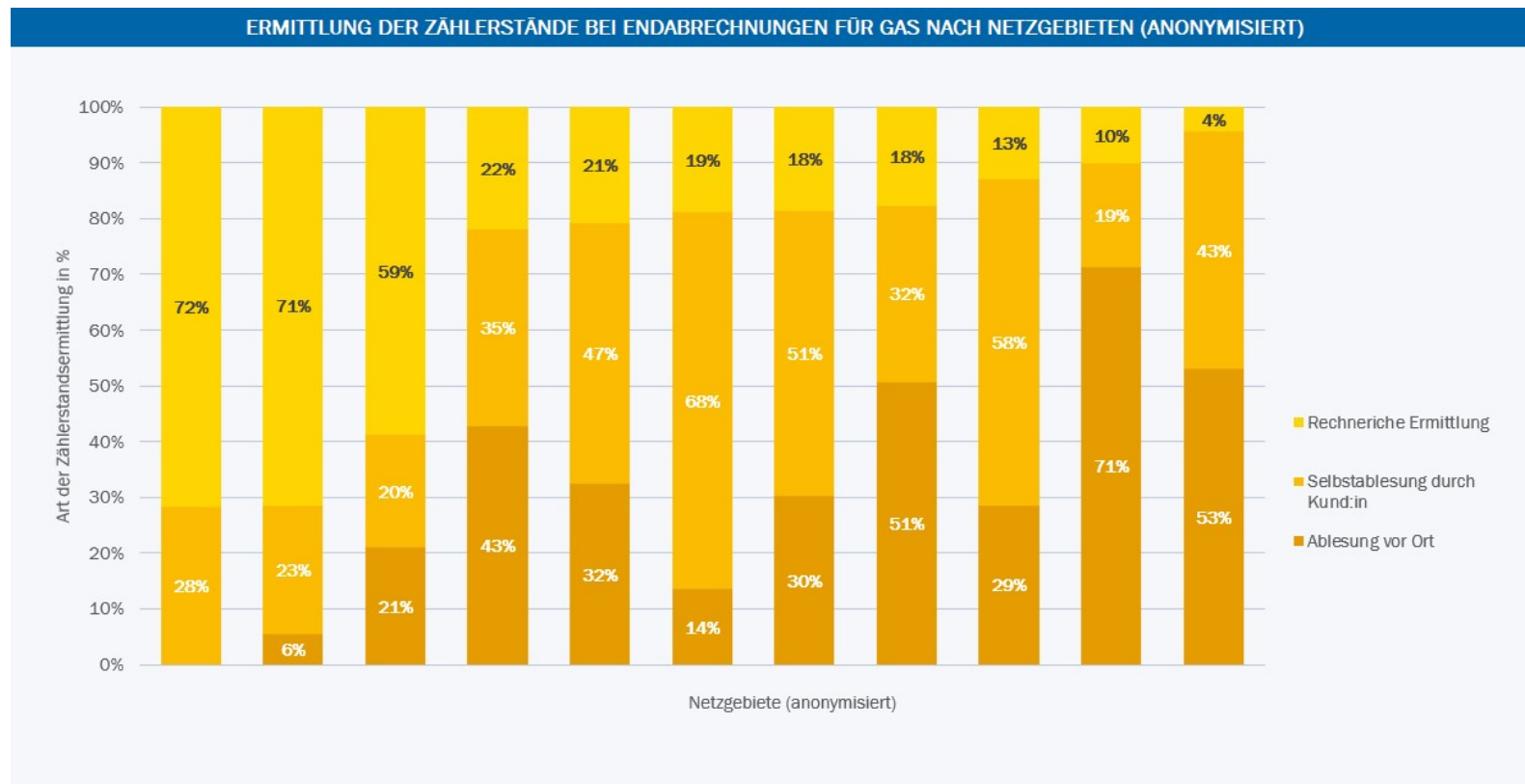
Art der Zählerstandsermittlung

Endabrechnungen, Strom



Art der Zählerstandsermittlung

Endabrechnungen, Gas



Was bringt die Zukunft?

EIWG

- Umsetzung CEP
- Vertragsrechtliche Bestimmungen
- Grundversorgung ?
- Preisänderungen ?
- Vermehrte Kund:inneninformationen: Rechnungen, Verbrauch, usw.
- Resilienz des bestehenden Systems erhöhen
- Dekarbonisierungspaket
 - Gleiche Kund:innenrechte auch für Gaskund:innen ?
 - Stilllegung – Raus aus Gas
 - Fernwärme?

Energiearmuts Definitions Gesetz

- Messung – Indikatoren
- Identifikation Energiearmer durch OBS
- kea, Kommission, Forum

Energieeffizienz Gesetz

- Anlauf- und Beratungsstellen

Es wird noch komplexer:

- Prosumer
- Energiegemeinschaften
- Aggregatoren
- Energy Sharing
- Dienstleister
- Unterstützungsmaßnahmen usw.



- Es fehlt an Grundkenntnissen über Abrechnungs- und Vertragsinhalte
- Vertragliche Vereinbarungen über Preisänderungsmöglichkeiten werden oft nicht verstanden
- Keine Information bei automatischer Preisanpassung – führt zu großer Unklarheit und falschen Entscheidungen
- Aktuelle Energie-Verbrauchspreise sind nicht einfach abrufbar (in Webportalen, über Service-Hotline)
- Rechnerische Ermittlung des Strom- bzw. Gasverbrauchs verschärfte die Preisthematik enorm
- Prozesse für die Verarbeitung von Smart-Meter-Daten bei manchen Unternehmen noch nicht ausreichend implementiert
- Servicequalität ist zentrales Element für Kund:innen-Zufriedenheit und Vertrauen in den Markt



- Wissen der Bevölkerung über Energie, den eigenen Vertrag und den Verbrauch muss weiter aufgebaut werden
- Kund:innenkommunikation ist der Gamechanger bei Kund:innenbindung und Wiederaufbau des Vertrauens
- Kund:innen sind unterschiedlich und sollten auch kommunikativ unterschiedlich abgeholt werden
- Servicequalität muss stärker ins Zentrum rücken
- Solides Fundament ist notwendig für die Abwicklung des Standardgeschäftes
 - Rechtsrahmen
 - Prozesse
 - Datenqualität

→ Top-Thema Ablesung der Zählerstände

Energiewende wird nur gelingen, wenn wir einen holistischen Zugang finden und dabei alle Kund:innen-Gruppen mitnehmen



